

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Bulakamba

Siti Marselia^{1*}, Azizah Indriyani², Slamet Bambang Riono³, Muhammad Syaifulloh⁴,
Gian Fitrialisma⁵

¹⁻⁵Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Indonesia

Email: sitimarselia0991@gmail.com^{1*}, azizahindriyani0@gmail.com², sbriono@gmail.com³,
msyaifulloh2310@gmail.com⁴, gianfitrialisma@umus.ac.id⁵

Alamat: Jl. Pangeran Diponegoro, KM2 Pesantunan, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah, Indonesia 52252

*Penulis Korespondensi

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality and teacher professionalism on student satisfaction at SMAN 1 Bulakamba. The background of this research is based on the importance of the role of schools in providing optimal education services and the professionalism of teachers as a key factor in creating an effective and enjoyable learning process. This research uses a quantitative approach with an associative method. The population in this study consists of all students of SMAN 1 Bulakamba, totaling 1,258 students. The sample was taken using the Slovin formula with a 5% error level, resulting in a sample of 304 respondents. Data collection techniques were carried out through observation, documentation, and questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using SPSS software, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficient of determination tests. The results of the study show that both service quality and teacher professionalism significantly affect student satisfaction, both partially and simultaneously. These findings suggest that improving service quality and teacher professionalism can directly enhance student satisfaction in the learning process at school.*

Keywords: Education; School; Service Quality; Student Satisfaction; Teacher Professionalism.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bulakamba. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran sekolah dalam memberikan pelayanan pendidikan yang optimal serta profesionalisme guru sebagai faktor utama dalam menciptakan proses belajar yang efektif dan menyenangkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMAN 1 Bulakamba yang berjumlah 1.258 siswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 304 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS, meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun profesionalisme guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme guru secara langsung dapat meningkatkan tingkat kepuasan siswa dalam proses pembelajaran di sekolah.

Kata kunci: Kepuasan Siswa; Kualitas Pelayanan; Pendidikan; Profesionalisme Guru; Sekolah.

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan dan profesionalisme guru menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengalaman belajar siswa. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas menegaskan pentingnya penyediaan pelayanan pendidikan yang berkualitas (RI 2003). Selain itu, Permendikbud Nomor 16 Tahun 2007 menetapkan standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru yang harus dipenuhi untuk memastikan

profesionalisme mereka (Sudibyo 2007). Dalam konteks pelayanan pendidikan, Permendikbud Nomor 129 Tahun 2014 mengatur standar pelayanan minimal yang harus diterapkan oleh sekolah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi siswa.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks pendidikan, teori ini relevan karena kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh kualitas interaksi mereka dengan guru dan fasilitas yang disediakan sekolah. Selain itu, teori profesionalisme guru dari Darling-Hammond (2000) menyatakan bahwa guru yang memiliki kompetensi pedagogik, sosial, dan profesional yang baik akan mampu meningkatkan pengalaman belajar siswa dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan mereka (Ali 2021).

Menurut Philip Kotler dalam (Putri 2020) mengemukakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Jika suatu kinerja pelayanan berada di bawah harapan siswa, maka siswa tidak akan merasa puas dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan siswa, maka siswa akan merasakan kepuasan tersendiri. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka siswa akan teramat puas atau senang. Seorang siswa akan sangat puas jika mendapatkan kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapatkan oleh siswa tersebut sehingga kepuasan siswa juga dapat diartikan sebagai tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat di lembaga bimbingan belajar dengan harapan nya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa (Putri 2020).

Kepuasan siswa juga akan menguntungkan bagi sekolah karena siswa dengan tidak sadar akan mempromosikan sekolahnya kepada keluarga, teman atau tetangganya sehingga akan meningkatkan jumlah siswa yang masuk ke sekolah itu dan siswa yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan akan membawa nama baik untuk sekolah. Sekolah perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan siswa dan atas dasar itu sekolah berusaha memenuhi harapan semaksimal mungkin, seperti memaksimalkan penggunaan teknologi, meningkatkan sarana prasarana dan apa saja yang bisa membuat siswa merasakan kepuasan (Auliadi 2022).

Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan siswa. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana institusi pendidikan mampu menyediakan fasilitas dan lingkungan belajar yang mendukung akademik serta kesejahteraan siswa (Valentine et al. 2023). Dalam konteks pendidikan pelayanan yang berkualitas mencakup aspek seperti fasilitas fisik sekolah, sistem administrasi yang efisien, interaksi antara siswa dengan tenaga didik, serta daya tanggap sekolah terhadap kebutuhan siswa. Secara umum, kualitas pelayanan berfokus pada upaya

dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan siswa, sekaligus memastikan ketepatan dalam penyampaian pelayanan agar sesuai dengan harapan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh (Huwaida, Rofi'i, Imelda 2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Studi ini menekankan pentingnya aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Huwaida, Rofi'i, Imelda 2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Studi ini menekankan pentingnya aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan. Penelitian ini didasarkan pada adanya *research gap* dalam studi sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa SMA. Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi, terutama dalam konteks peningkatan mutu pendidikan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa, pihak sekolah dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme guru.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat (Kumara Marlia 2021) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi siswa. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan sekolah untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan siswa. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan siswa terhadap pemanfaatan sekolah (Solichatun et al. 2023).

Selain itu, menurut pendapat dari Cahya (2020) dalam penelitian (Heryana, Aprinica, Wardana 2023), kualitas pelayanan merupakan pengukuran tingkat pelayanan yang mampu diberikan oleh sekolah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh siswa. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang bisa siswa terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan.

Bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh sekolah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan siswa (Wahid 2022). Kualitas ini ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Kualitas pelayanan mencakup keseluruhan karakteristik barang dan

jasa yang dapat memenuhi harapan siswa berdasarkan pengalaman aktual mereka. Indikator pada kualitas pelayanan menurut (Hetty 2020) adalah kendala (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Profesionalisme Guru

Profesionalisme guru diartikan sebagai kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Semestara itu, guru yang professional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Kompetensi di sini meliputi pengetahun, sikap, sosial maupun akademis (Istiqomah 2020) dalam konteks seorang guru, arti profesionalisme sangatlah penting, karena profesionalisme melahirkan sikap yang terbaik bagi guru untuk memenuhi kebutuhan pendidikan anak didiknya, sehingga sikap tersebut nantinya tidak hanya bermanfaat bagi anak didik, tetapi juga orang tua, untuk komunitas dan sekolah itu sendiri.

Menurut (Indrawan 2020) profesionalisme guru adalah kualitas kemampuan seorang guru dalam menampilkan dan menerapkan keahlian ilmu yang dimiliki dan pengalamannya sehingga dapat mengantisipasi dinamika kurikulum agar relevan dengan perkembangan zaman. Bahwa profesionalisme guru adalah kualitas dan kompetensi seorang pendidik dalam melaksanakan tugas pendidikan dan pengajaran secara optimal. Profesionalisme ini mencakup keahlian, pengetahuan, sikap, dan pengalaman yang memungkinkan guru untuk memenuhi kebutuhan siswa, beradaptasi dengan perkembangan kurikulum, serta memberikan manfaat bagi komunitas pendidikan secara luas. Menurut Damin (2015) dalam (Rika Widianita 2023), mengemukakan bahwa indikator profesionalisme guru dapat dilihat dari berbagai bagian yaitu *knowledge criteria*, *performance criteria*, *product criteria*.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Untuk mewujudkan keberhasilan program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan (Pramusinto 2020). Menurut (Kadir 2021) bahwa kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Selain itu, (Dewi and Suryani 2023) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakter pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang *superior performer* (berkinerja unggul) di tempat kerja.

Kompetensi pegawai merupakan aspek penting yang mencerminkan kemampuan, karakter, dan perilaku kerja seseorang dalam menjalankan tugas secara efektif. Kompetensi tidak hanya mencakup prosedur kerja yang benar, tetapi juga mencakup kepribadian, nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan yang melekat pada individu (Wibowo et al. 2020). Untuk mencapai keberhasilan program organisasi, setiap pegawai dituntut memiliki standar kompetensi yang sesuai agar dapat bekerja secara profesional dan unggul di lingkungan kerja. Indikator pada kompetensi pegawai menurut (Raziq and Maulabakhsh 2015) adalah keterampilan, pengetahuan, konsep diri, sifat, motif.

Kepuasan Siswa

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan (Mutropin 2023). Jika suatu kinerja pelayanan berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan teramat puas atau senang (Putri 2020). Menurut (Indrawan 2020) kepuasan siswa merupakan perasaan senang, puas, terpenuhinya keinginan, harapan dan kelegaan siswa terhadap sekolah dari segi pelayanan akademik.

Menurut Tjiptono dalam (Sari 2022) mengemukakan kepuasan siswa adalah situasi yang ditunjukkan oleh seseorang ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhinya dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan siswa dipenuhi. Pengukuran kepuasan siswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Menurut (Sari 2022) indikator kepuasan siswa yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023), pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang bersifat sistematis, terencana, dan terstruktur secara jelas sejak awal hingga akhir penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel, khususnya antara kualitas pelayanan dan profesionalisme guru sebagai variabel bebas, terhadap kepuasan siswa sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan di SMAN 1 Bulakamba, yang berlokasi di Jalan R. Agil Kusumadya, Kluwut, Bulakamba, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah. Jenis penelitian yang

digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif, yakni penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMAN 1 Bulakamba yang berjumlah 1.258 orang. Karena jumlah populasi yang besar, maka pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 304 siswa yang dianggap representatif untuk mewakili populasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati aktivitas dan kondisi lingkungan sekolah. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur untuk menilai tingkat persepsi responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang relevan, seperti data jumlah siswa dan profil sekolah.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk kuesioner terlebih dahulu diuji untuk memastikan kualitas data melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam menghasilkan data. Setelah data terkumpul, analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS. Tahapan analisis meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis, yaitu uji-t untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial, dan uji-F untuk melihat pengaruh variabel secara simultan. Terakhir, digunakan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat, yaitu kepuasan siswa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel dalam penelitian ini yang meliputi kualitas pelayanan, profesionalisme guru terhadap kepuasan siswa yang akan diuji secara statistik deskriptif. Data hasil penelitian yang diperoleh dari 304 responden untuk semua variabel penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut.

Uji Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan

sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Kualitas Pelayanan	Profesionalisme Guru	Kepuasan Siswa	r tabel	Keterangan
0,402	0,478	0,539		
0,437	0,444	0,379		
0,542	0,528	0,572		
0,498	0,478	0,627		
0,506	0,488	0,437		
0,527	0,394	0,509		
0,414	0,530	0,608		
0,568	0,545	0,515	0,3610	Valid
0,488	0,524	0,416		
0,434				
0,418				
0,531				
0,504				
0,414				
0,511				

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 1, bahwa setiap item pertanyaan yang diajukan dalam setiap variabel dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel penelitian.

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi indikator atau kuesioner apabila digunakan kembali sebagai alat ukur variabel. Hasil uji reabilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Nilai Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,763	0,6	
Profesionalisme Guru (X_2)	0,604	0,6	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0,670	0,6	

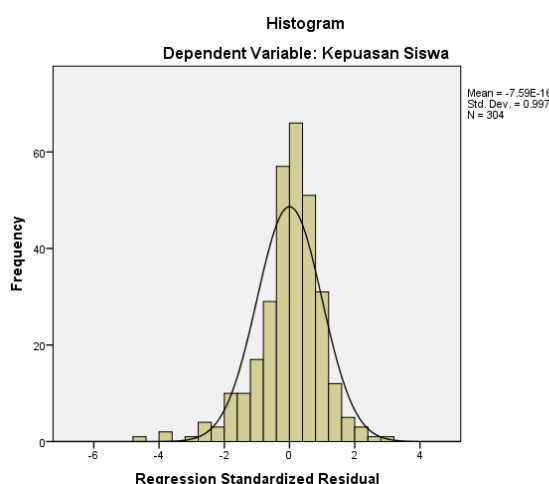
Sumber: Data diolah SPSS

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6, yaitu: kualitas pelayanan (0,763), profesionalisme guru (0,604), dan kepuasan siswa (0,670). Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas dengan Histogram

Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui sebaran data. Selain itu, uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian (Solikhah&Amyati 2022). Dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan menggunakan analisis metode secara visual, secara umum dengan melihat histogram (tabel frekuensi distribusi data) dan grafik *stem and leaf plot*, *grafik box plot*. Adapun grafik histogram penelitian ini dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 1. Histogram.

Berdasarkan histogram uji normalitas terhadap variabel kepuasan siswa, terlihat bahwa distribusi residual membentuk pola simetris menyerupai kurva lonceng dengan mean mendekati nol dan standar deviasi sebesar 0,997. Hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi dan model regresi layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali 2020) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Uji multikolinearitas menggunakan VIF dan *tolerance*. Untuk mengidentifikasi multikolinearitas, digunakan indikator Variance Inflation Factor (VIF), di mana nilai VIF yang lebih dari 10 menunjukkan adanya multikolinearitas yang tinggi. Selain itu, nilai *tolerance* (kebalikan dari VIF) juga dapat digunakan, dan nilai *tolerance* < 0,1 menandakan adanya multikolinearitas. Jika ditemukan multikolinearitas yang tinggi, peneliti perlu mempertimbangkan untuk menghilangkan salah satu variabel atau menggabungkan variabel yang berkorelasi tinggi agar

model menjadi lebih valid (Sari 2022). Hasil menghitung nilai tolerance dan VIF sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas.

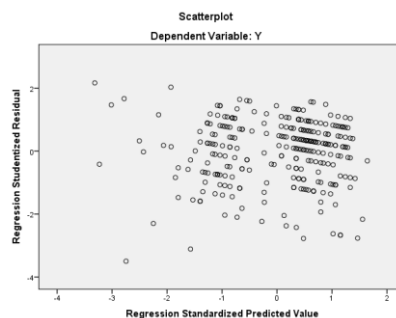
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan (X_1)	,498	2,010
Profesionalisme Guru (X_2)	,498	2,010
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)		

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 3. diketahui nilai tolerance variabel X_1 dan X_2 sebesar $0,498 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar 2,010, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedasitas

Asumsi ini menjelaskan apakah terdapat perbedaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya bersifat konstan, maka kondisi tersebut disebut homoskedasitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedasitas.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang ditampilkan pada gambar tidak tampak pola tertentu dalam sebaran data, maka model regresi yang digunakan tidak mengalami gejala heteroskedasitas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t

Uji t parsial digunakan untuk melihat sejauh mana satu variabel independen secara langsung mempengaruhi variabel dependen. Nilai t-tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikan 0.05 dengan $df = n - k$. Nilai n adalah jumlah sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas, $df = 304 - 3$ adalah 301, sehingga nilai t-tabel adalah 1,967.

Tabel 4. Hasil Uji t.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22,738	2,338		9,726	,000
Kualitas Pelayanan (X ₁)	,129	,046	,221	2,785	,006
Profesionalisme Guru (X ₂)	,085	,080	,085	1,067	,287

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda terhadap 301 responden, variabel X₁ (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan siswa) dengan koefisien regresi 0,129, nilai t hitung 2,785 > t tabel 1,967, dan signifikansi 0,006 < 0,05. Sebaliknya, X₂ (profesionalisme guru) tidak berpengaruh signifikan dengan koefisien 0,085, t hitung 1,067, dan signifikansi 0,287 > 0,05. Regresi uji linier berganda digunakan untuk mengukur antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasar tabel 4, diperoleh persamaan regresi linier berganda: $Y = 22,738 + 0,129X_1 + 0,085X_2 + e$. Nilai konstanta sebesar 22,738 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X₁) dan profesionalisme guru (X₂) bernilai nol, maka nilai kepuasan siswa (Y) sebesar 22,738. Koefisien X₁ sebesar 0,129 berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,129, dan pengaruh ini signifikan (sig. = 0,006 < 0,05). Sementara itu, koefisien X₂ sebesar 0,085 menunjukkan bahwa peningkatan profesionalisme guru hanya meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,085, namun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik (sig. = 0,287 > 0,05). Dengan demikian, hanya variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen tersebut tidak memiliki pengaruh yang berarti secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05, maka variabel independen secara keseluruhan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji F.

Model	Sum of Squares	ANOVA ^a			Sig.
		df	Mean Square	F	
Regression	270.412	2	135.206	13.174	.000 ^b
Residual	2996.774	292	10.263		
Total	3267.186	294			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X₁), Profesionalisme Guru (X₂)

Sumber: Data yang diolah SPSS

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 13,174 dengan signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 dan F tabel (3,03). Ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas pelayanan (X₁) dan profesionalisme guru (X₂) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Model regresi dinyatakan layak digunakan, karena kedua variabel independen bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Uji ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X₁) dan profesionalisme guru (X₂) terhadap Kepuasan Siswa (Y) seperti tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi.

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.288 ^a	.083	.076	3.20358	1.517

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X₁), Profesionalisme Guru (X₂)
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

Sumber: Data yang diolah SPSS

Berdasarkan Tabel 6, nilai Adjusted R Square sebesar 0,076 menunjukkan bahwa sekitar 7,6% variasi dalam variabel kepuasan siswa (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X₁) dan profesionalisme guru (X₂). Sementara itu, sisanya sebesar 92,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, meskipun hubungan kedua variabel independen terhadap variabel dependen bersifat signifikan, kontribusi keduanya dalam menjelaskan variasi kepuasan siswa tergolong rendah.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda terhadap responden, pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bulakamba. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,129,

dengan nilai t hitung sebesar 2,785 yang lebih besar dari t tabel 1,967, serta nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hasil ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena mampu memenuhi harapan secara konsisten.

Selain itu, penelitian oleh Tjiptono (2018) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang optimal akan menciptakan persepsi positif dan loyalitas dari penerima layanan, termasuk dalam konteks pendidikan. Temuan ini didukung pula oleh studi sebelumnya yang dilakukan oleh Suryani (2021) yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, dan empati, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di lingkungan sekolah menengah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di sekolah dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan siswa terhadap proses dan lingkungan pembelajaran.

Pengaruh Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diketahui bahwa profesionalisme guru tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Bulakamba. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,085, dengan nilai t hitung sebesar 1,067 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,967, serta nilai signifikansi sebesar 0,287 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Secara statistik variabel profesionalisme guru tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa dalam model penelitian ini. Meskipun demikian, secara teoritis profesionalisme guru tetap dianggap memiliki peran penting dalam membentuk kualitas proses pembelajaran. Menurut Uno (2012), guru yang profesional mampu melaksanakan tugas dengan kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional secara terpadu sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang efektif.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Mulyasa (2013) bahwa profesionalisme guru mencerminkan kemampuan dan komitmen terhadap peningkatan mutu pembelajaran dan kepuasan peserta didik. Penelitian terdahulu oleh Wulandari (2020) menyatakan bahwa profesionalisme guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, terutama jika dikaitkan dengan aspek komunikasi, penguasaan materi, dan sikap dalam mengajar. Oleh karena itu, meskipun dalam penelitian ini pengaruh profesionalisme guru belum terbukti signifikan, bukan berarti variabel tersebut tidak penting, melainkan perlu dievaluasi dari aspek pelaksanaan maupun persepsi siswa terhadap kinerja guru secara lebih mendalam.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Profesionalisme guru terhadap Kepuasan siswa

Berdasarkan hasil uji F dalam analisis regresi linear berganda, diketahui bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan profesionalisme guru (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) di SMAN 1 Bulakamba. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 13,174, yang lebih besar dari nilai F tabel ($\pm 3,03$), dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama memberikan kontribusi yang bermakna dalam menjelaskan variabel kepuasan siswa. Dengan demikian, model regresi yang dibentuk dinyatakan layak untuk digunakan. Temuan ini diperkuat oleh teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian dari upaya organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan, yang berdampak langsung terhadap kepuasan.

Selain itu, menurut Mulyasa (2013), profesionalisme guru dalam menjalankan tugas secara kompeten dan bertanggung jawab akan meningkatkan kualitas interaksi belajar mengajar, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Penelitian oleh Sari dan Hidayat (2022) juga mendukung temuan ini, di mana kualitas pelayanan dan profesionalisme guru secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di tingkat sekolah menengah. Oleh karena itu, peningkatan kedua aspek tersebut secara bersamaan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam konteks pendidikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMAN 1 Bulakamba, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan sekolah, seperti kejelasan informasi, kecepatan tanggapan, dan kemudahan akses, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, profesionalisme guru tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa, meskipun secara simultan, kualitas pelayanan dan profesionalisme guru bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Artinya, kombinasi antara layanan yang baik dan sikap profesional guru tetap berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan siswa. Namun demikian, nilai Adjusted R Square sebesar 0,076 menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 7,6% variasi kepuasan siswa, sehingga masih terdapat faktor-faktor lain di luar model yang turut memengaruhi.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar pihak sekolah terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal komunikasi, pelayanan administrasi, dan respons terhadap kebutuhan siswa. Meskipun profesionalisme guru tidak berpengaruh signifikan secara statistik, namun penguatan kompetensi dan komitmen profesional tetap perlu dilakukan melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan peningkatan kualitas pengajaran. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi variabel lain seperti fasilitas sekolah, iklim belajar, pendekatan pembelajaran, atau kepemimpinan kepala sekolah yang mungkin memiliki kontribusi lebih besar terhadap kepuasan siswa.

DAFTAR REFERENSI

- Akhsan, M. (2024). Pengaruh mediasi komitmen organisasi dan turnover intentions terhadap determinan perilaku premature sign off. *Accounting Analysis Journal*, 3(2), 156-167.
- Auliadi, D. N. R. (2022). Pengaruh kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan MAN 1 Brebes. *Eprints.Walisongo.Ac.Id*.
- Dewi, & Suryani. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 1536-1546. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i9.2601>
- Ghozali, I. (2020). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 (pp. 41-71). Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Heryana, I. P. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan konsumen di the Rice Table Indonesian Restaurant Desamuda Villas Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 176-201. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i1.290>
- Hetty, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Swasta Jambi Medan.
- Huwaida, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*, 18(2), 67-131. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v2i2.116>
- Ii, B. A. B., & Tinjauan Pustaka. (2022). Faktor-faktor kompetensi kinerja pegawai.
- Indrawan, I. (2020). Profesionalisme guru di era revolusi industri 4.0. *Al-Afkar: Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 57-80. <https://doi.org/10.32520/afkar.v7i2.255>
- Istiqomah, A. N. (2020). Pengaruh profesionalisme guru dan pengelolaan sarana dan prasarana terhadap mutu pembelajaran di SMA Negeri 1 Ngrayun Kabupaten Ponorogo. *Ainul Nurhayati Istiqomah* (April).

- Kadir, A. (2021). Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750-758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Kumara, D., & Marlia, I. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Communication Education*, 15(1), 681-690. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Mutropin, M. (2023). Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus di PT Bintang Indokarya Gemilang Brebes). *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 174-189. <https://doi.org/10.59966/bisma.v1i03.575>
- Pramusinto, H. (2020). Pengaruh kompetensi, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265-271. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46520>
- Putri, I. H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan Primagama Gading Serpong. 1-142. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v1i3.2094>
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- RI. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. UU RI 20(1).
- Rika Widianita, Dkk. (2023). Pengaruh profesionalisme dan media pendidikan terhadap hasil belajar pada siswa kelas X di SMA Negeri 11 Kota Jambi. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*.
- Sari, N. I. (2022a). Analisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha sekolah pada masa pandemi Covid-19 di SMA Negeri 8 Gowa. *UIN Alauddin Makassar*, 1-140.
- Sari, N. I. (2022b). Analisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha sekolah pada masa pandemi Covid-19 di SMA Negeri 8 Gowa. *UIN Alauddin Makassar*, 1-140.
- Solichatun, U. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan umum Kabupaten Brebes. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 232-243.
- Solikhah, & Amyati. (2022). Jejak Pustaka Biostatistik: Sebuah aplikasi SPSS dalam bidang kesehatan dan kedokteran.
- Sudibyo, B. (2007). Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007. 7(3), 213-221.

- Valentine, L. (2023). Analisis persepsi harga, cita rasa, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap keputusan pembelian ulang Mie Gacoan Tegal: Studi kasus pada mahasiswa UMUS. *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(4), 425-443. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i4.1309>
- Wahid, F. S. (2022). Persepsi guru pada pelaksanaan pembelajaran berbasis daring. *Community: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 2(2), 1-8.
- Wibowo, W. (2020). Analisis kompetensi individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen terhadap kinerja pegawai di Grand Dian Hotel Brebes. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(12), 1754-1766.